

研究論文

現行の旅行業法の限界と旅行業約款の課題

Limitations of the Current Travel Agency Law and Problems Related
Terms and Conditions of Travel Contracts

廣岡 裕一

Yuichi Hirooka

和歌山大学観光学部

キーワード：旅行業法、旅行業約款、登録、取消料、手配旅行契約

Key Words : Travel Agency Law, Terms and Conditions of Travel Contracts, Registration, Cancellation fees,
Contracts for Arranged Tour

Abstract :

Regulation in travel industries such as Travel Agency Law and Standard Terms Conditions of Travel Contracts protect consumer rights. These regulations, however, can be too rigid as safety and confidence are reinforced more, resulting in the reduced sense of fun in travelling. Moreover the regulations are effective only in Japan. If enterprises outside Japan take part in the Japanese market via information technology, Japanese Travel businesses could loss its competitiveness. This is one of the trade-offs of these rigid regulations. This paper discusses these trade-offs and seeks solutions.

1. はじめに

旅行業を取り巻く環境は、日々変化している。その中で、情報をはじめとする技術の発展は、特筆されるべきものであるが、人々の旅行に対する捉え方の変化も特筆されてよいだろう。前者は、旅行業のビジネスモデルの変革を促す明白な形で、後者は、ともすれば、気づかないうちに抜き差しならない状況に追い詰めるのではないかという不安をにじませながら、業界に迫ってきている。

一方、業界(人)の行動を規定する法的インフラストラクチャーとして旅行業法が存在する。また、旅行業法に基づき観光庁長官及び消費者庁長官が公示する標準旅行業約款がある。これら、あるいは、これらに由来する法令や約款は、社会の変化に対応しながら、改正、変更されてきた。ただ、ここには、旅行業法の目的である消費者保護の前提がある。旅行業法では登録制度を定め、取引の公正の維持のための規定を設けている。この前提は、当然、約款にも影響を及ぼしている。そして、法令や約款は、改正されてきたが、改正ごとに旅行業者の義務や責任を加重する方向で、進められてきた。このことは、旅行者の安心を高めることは、確かだろうが、そのコストが必要になることも確かである。また、安心を高める、安全を希求することが過ぎれば、無難が最優先される状況ともなりかねない。そのためには、いきおいパターンリスティックな

規範が形成され、旅行本来の面白みが減殺される事例が生じやすくなるとともに煩瑣な手続きが要求される。これらのコストは、旅行業者の経営に負担となることもあるし、また、旅行者に転嫁され旅行代金を押し上げる要素にもなる。すなわち、旅行業者の義務や責任の加重は、旅行者の安心・安全と旅行代金の縮減及び当該旅行にかかる充実度の向上並びに簡便性との間においてトレードオフの関係にあるものといえる。

この義務や責任は、日本国内においては、旅行業者皆に同様に課されるもので、その取引関係者もその前提は共有されてきた。そのため、このトレードオフについてこれまで大きく議論されることもなかったのだろう。

しかし、情報技術の発展や人々が旅行に画一的なもの以上のものを求める環境が形成されている現在、日本国内においてのみ共有される合意に拘束される日本の旅行業者は、拘束されない環境の下にある競争者や関連事業者との間で、コスト面での競争に劣位におかれたり、旅行者の快適性やニーズを満たすための行動に支障をきたしたりする場合も生じうる。

本稿では、現行の旅行業法と標準旅行業約款において、上述のようなトレードオフの生じる規定として第2章で「登録の問題」、第3章で「取消料発生日の問題」、第4章で「旅程管理、特別補償、旅程保証」に関して、第5章で「手配旅行契約のありかた」について検証し、克服の指針を探索する。

2. 登録の問題

旅行業法第三条では、「旅行業又は旅行業者代理業を営もうとする者は、観光庁長官の行う登録を受けなければならない」となっているが、旅行業法は行政法規であるため、属地主義により、その効力が及ぶ範囲は日本の領土主権の及ぶ範囲内のみである¹と考えられる。したがって、海外に所在する旅行会社は登録を受けなければならない対象とは考えられない。この問題は、海外旅行契約について、申込み、契約の締結が日本国内で行われ、その履行においても、日本の旅行業者が行うという前提の発地型の旅行ビジネスモデルの下では問題が現れることはない。

しかし、1990年代、海外旅行者数が伸張するに当たって、パッケージ旅行におけるオプションツアーも多く掲載されるようになった。ただ、その主催者は、当該パッケージ旅行を主催している会社か現地の会社かが不明確であった。そこで、通達平成4年5月25日運観旅第523号「主催旅行に関する広告の表示基準等について」が出され、パッケージ旅行のパンフレットでは、多くのオプションツアーの主催者が、現地の会社であることが示された²。現在でも、「企画旅行に関する広告の表示基準等について」で、「オプションツアーの企画者が企画旅行業者と異なる場合にあっては、その旨」を表示することが定められ、多くのパッケージ旅行のパンフレットにおいて企画者が現地の会社であることが示されている。このように、現在行われているオプションツアーは、現地の会社の契約条件等に拠ることで、実態上は合意が得られているように見えるが、この場合、日本の旅行業者を旅行業法のコンテクストの中でどのように位置付けるか、や、現地の会社の契約条件等に拠ることと旅行業法の整合性については、解答が得られていない³。

さらに、海外旅行者の進化とインターネット普及のためか、日本発パッケージ旅行参加者を対象としたものではなく当該旅行のみで参加できる現地発の旅行がインターネット上で見られるようになってきた。インターネット上では、現地発旅行の申込み、支払いに関しては、日本に拠点を持たずとも、当該旅行の出発地等の海外に拠点を持って、日本に在する旅行者と、電話、ファクシミリ、インターネットやEメールなどの電子情報処理組織を使用する方法を用いて申込みを受け付け、クレジットカードや現地支払いなどの方法で決済する例が多く示されている。このことは、インターネットを介することによって日本に在する一般の旅行者も、海外の旅行会社と直接取引を行っていることが推察できる⁴。

このように、海外の旅行会社と海外発のパッケージ旅行の契約を日本に居ながら成立させることが、IT技術の発達で可能となった。のみならず、日本国内の観光素材にかかり外国の会社がインターネットを使って日本在住者を対象に取引をすることも可能である⁵。

これら外国の会社は、日本の旅行業法による負担（営業保

証金や取引準則等による契約条件の拘束)を受けない。一方、日本の旅行業者は、旅行業法の規制を受けるため、この部分のコストにおいて、競争力が弱まる恐れがある。さらに、外国の会社が日本に在せず、かつ、日本在住者を対象に「旅行取引」を行うことが一般化すると、旅行業法の規制は、空洞化し日本の旅行業者は、外国の旅行会社に国内市場をも争奪されることになりかねない。

登録制度は、旅行業等を営もうとする者についての適格性を事前に審査して、不適格者には登録を付与しないことにより、あらかじめ不適格者を排除して、旅行者の保護を図ったものである⁶ためその有用性を否定することはできない。また、諸外国においても同種の規制がみられる国も多い⁷。したがって、直ちにその廃止を主張するものではないが、今後の展開によっては、上述のような場面も想定できる。そのような場面になった場合には、登録制度は、日本国内の旅行業者の発展を阻害する要因になるため、廃止とともにその状況に応じた旅行者保護の施策を講じることを検討しなければならないだろう。とはいえ、登録制度は、既存の旅行業者においては、それにより信頼を獲得しているとも考えられるので、その価値を構成するものと捉えることもできる。日本の旅行業者においてその有用性が肯定するなら、登録制度が維持されるためにも、日本の旅行業者は、日本国内に所在することが消費者に対して優位性を持ち続けるべく研鑽を続けていかなければならない。

3. 取消料発生日の問題

標準旅行業約款では、旅行者の解除権を、募集型企画旅行契約の部は第十六条で、旅行者は、いつでも取消料を支払って契約を解除できると定め、受注型企画旅行契約の部でも、第十六条で同様の規定を置いている。これは、契約当事者間で一定の事由のあったときに契約を解除できるよう、あらかじめ解除権を留保しておく、約定解除権⁸で、契約解除に伴う損害賠償額の予定であるが、同条別表第一で定める取消料は、平均的な損害を超えているとはいえないとされている⁹。

募集型企画旅行契約の部の別表第一では、国内旅行に係る取消料は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって二十日目（日帰り旅行にあっては十日目）から、海外旅行では、本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する募集型企画旅行契約で、旅行開始日がピーク時の旅行である場合は、四十日目から、それ以外の時期は、三十日目から収受できることになっている。なお、受注型企画旅行契約では、上記の期日以前でも企画料金に相当する金額が収受できる。また、取消料が賦課できる日以降は、期日に応じて、率が規定されている。

しかし、標準旅行業約款では、海外の旅行サービス提供機関と比べ取消料が賦課できる日が遅く「国際標準と乖離した取消料規定が良質な企画旅行を造成・販売する障壁になっている」¹⁰という指摘がされ始めた¹¹。これに対して行政は、

慎重な姿勢であった¹²が、観光庁は、開催した「魅力ある海外旅行商品の創出のための環境整備に関する意見交換会」で、業界側の意見を聞いている¹³。

この主張は、旅行業関係のニュース検索では、2007年後半から2008年にかけてみられ始めている¹⁴。これらは、海外ツアーオペレーターの、日本の旅行業の支払期限が遅いことによる仕入れ力の不十分性など¹⁵と相まった主張から顕在化してきたとも考えられる。

ツアーオペレーターにおいては、旅行業者が旅行者に対して取消料を賦課できない時期においては、ホテルへの取消料を自己負担している場合もあるよう¹⁶で、従来の日本の旅行業者の慣行が通用しなくなり、その負担をツアーオペレーターが吸収している実情が理解できる。

こうした中、日本旅行業協会は、2009年「旅行業約款見直し合同検討委員会」を設置し¹⁷、2011年3月、観光庁に対し取消料收受時期の前倒しなどの改正を求める要望書を提出した¹⁸。さらに、観光庁は、2011年度、旅行業界関係者、消費者団体関係者を含めた標準旅行業約款の見直しに関する検討会を設置した¹⁹。

標準旅行業約款は、取消料の規定で海外発の企画旅行の取消料が設定されていない^{20,21}ように、日本の旅行業者が海外発の旅行を取り扱うことを想定しないなどの日本の旅行業者の従来の慣行を前提として作成されたように思える。

しかし、日本における環境を優先するあまり、海外の取引環境を考慮しないのであれば、より旅行者が求める旅行商品を開発し、提供することに困難が生じる場面も多々現れてくることは確かであろう²²。従来は海外で造成された旅行商品を日本の旅行者が購入することは、障碍が多かったが、前章で論じたように、インターネットがそれを可能にした。したがって、日本においては、旅行者が求める旅行商品が作りづらくなった結果、海外に所在する旅行会社によって提供される旅行商品の方が、日本の旅行者にとって価値があるようになれば、日本の旅行業が空洞化する展開も考えられる²³。

4. 旅程管理、特別補償、旅程保証

標準旅行業約款では、企画旅行において、旅行業者は旅程管理（募集型第二十三条、受注型第二十四条）、特別補償（募集型第二十八条、受注型第二十九条）、旅程保証（募集型第二十九条、受注型第三十条）を行うものとしている。もっとも、旅程管理は、「これと異なる特約を結んだ場合には、この限りではない旨規定されているが、旅行業法第十二条の十に基づいた旅行業法施行規則第三十二条において当該旅程管理のための措置は、本邦外の旅行では、講じないことは認められない。

パッケージ旅行は、企画旅行として旅程管理、特別補償、旅程保証が義務付けられ、旅行者に安全・安心の付加価値を提供している。しかし、これらのサービスには、コストが必

要である。海外旅行では、旅程管理措置として、現地で旅行サービスの提供を受けるために必要な手続の実施ははずせないため、添乗員は同行しなくても現地係員が必要である。また、特別補償、旅程保証に対しては、そのための保険料あるいはそれに対する内部留保が求められることになる。

一方、旅行業法上は、旅行業者と実利用者の間の企画旅行契約に旅客運送法事業規制が直接適用されないことは、実務上確立された行政慣行となっている²⁴、とされる。このため、旅行業者は、公示された運賃等より安い原価の仕入れが可能になる。安い原価は、キックバックやボリュームインセンティブ等の割り戻し等を見込んだ結果であるが、これによりパッケージ旅行において、旅行者自らが公示された割引運賃等を組み合わせて旅行を組み立てるより安い商品の提供が可能となる。

したがって、旅行者がパッケージ旅行を利用するメリットを2点示すと、安全・安心と相対的に安価な旅行の提供をあげられるが、安価な旅行代金の追及は安全・安心とトレードオフになる。全行程の観光や食事等が含まれるいわゆるフルパッケージと呼ばれる旅行商品では、旅行者のニーズに合わせてこのトレードオフのバランスを保つ作業が重要と思われるが、往復の航空便と宿泊のみが手配されたいわゆるスケルトン型のパッケージ旅行では、旅行者自らが組み合わせるより、パッケージ旅行のほうが安価である理由により、本来想定されているパッケージ旅行の付加価値である安全・安心には、価値を認めない旅行者もいるだろう。そのような旅行者にとって、より求める価値が低価格であれば、すなわち、旅程管理、特別補償、旅程保証がパッケージされることによりその旅行代金が上昇することは、旅行者のニーズに反している。旅程管理、特別補償、旅程保証をはずすことで、安全・安心のレベルは下がるが、これらは手配旅行では義務付けられていない。また、国内旅行では、スケルトン型の旅行では、旅程管理（旅行業法施行規則第三十二条第二・三号）をおわない場合も多いため、これらは許容されてもよいと考える。目的地にもよるであろうが、海外であるという理由のみで国内旅行に課されない措置を一律に義務付ける時代ではもはやない。

一方、ツアー登山を考えると「客の属性やガイドの資質、時期、天候などに関係なく、安全な商品として企画、販売される。あらかじめツアー業者が登山内容を決定するというツアー登山のパッケージ的性格に、ツアー登山が商品としての安全性を要求される根拠」²⁵があり、企画・実施旅行業者の方では「旅行会社というのは旅程管理というものに支配されている。その通りに動かなければならない」²⁶意識にも支配されている。しかし、ツアー登山は、登山であるゆえ、通常の旅行商品よりは危険性を内包した前提で「多少は冒険的な行動をしてみたいがその機会がない人に、ツアーや講習会という形でそのような機会を提供する」²⁷意義は認められるが、自然状況により安全性が左右される商品であるため、状況に応じた対応、変

更が必要になる。しかし、旅行者においては、旅程変更の手間に加えて、旅程管理に旅程保証を裏付けることで「その通りに動かなければならない」意識²⁸が増長されているのならば、ツアー登山のような現行標準旅行業約款の、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力する（募集型第二十三条第二号、受注型第二十四条第二号）ことより優先されるべき、真に、生命・身体の安全の確保が求められる場面が頻繁に出現されると想定できるようないわゆる通常の旅行商品でない募集型企画旅行にも同一の約款で取り扱うことには限界があるといえる。

5. 手配旅行契約のありかた

旅行者が運送機関又は宿泊機関の代理人として旅行者に乗車券・宿泊券等を販売する場合、単に、運送契約、宿泊契約が成立するのみで、手配契約は成立しない、とする見解がある²⁹。一方、標準旅行業約款・手配旅行契約の部第九条は、乗車券及び宿泊券等の特則を定めている。すなわち、約款では、旅行者が運送機関・宿泊機関の代理人として乗車券・宿泊券等を販売する場合も手配旅行契約が成立することを前提としているようにとらえられる。

この問題については、約款の制定、改正時に議論になったようだが、規定することが難しく、現行のようなものになったようである³⁰。

航空運送代理店の資格を有する旅行者の航空券の手配について手配旅行契約の成立を否定した裁判例もある³¹が、そうであるとしたら、どこかで明確に否定しておかないと、旅行者に手配旅行契約も合わせて成立しているという期待が生まれる。

手配旅行契約には、手配した旅行サービスの重要な注意事項について付随義務として説明する義務を認める余地があるとする判例³²もあるが、手配旅行契約でないとしたら旅行業法第12条の4、第12条の5は適用されず、サービス提供者と同様の説明義務しか生じない。すなわち、サービス提供者と同様以上の説明は、手配旅行契約の付加価値になる。

一方、ゼロコミッションが浸透すると、代理人として乗車券等を販売した場合でも手配料金³³を取らなければ旅行者に収益は出ないため、手配料金を取ることが標準化してくるだろう。そのためには、手配旅行契約が締結されているという根拠が必要となろう。このような、単純手配の場合でも、直予約がより可能になってきたので、旅行者を通じて手配することが、付加価値そのものと捉えられる。例えば、航空会社の市内店舗が撤退する中での場所の利便性や face to face の安心感などをあげることができる。これは旅行業法第12条の4、第12条の5で旅行者に加えられた義務以上のものでなく、より付加的な説明を含まなくても、単純な質問も確認できるというレベルである（より付加（付価）的な説明は旅行相談契約という商品に求められる）。

したがって、いわゆる単品手配でも旅行者が取り扱う場合は、原則的に、手配旅行契約になると明示したうえで、その取扱いに何らかの支障がある場合は、個別に、理由を示して当該契約は手配旅行契約としない余地を残すようにすることが、消費者に対し、単品手配における旅行者の位置付けが分かりやすくなるのではないかと考える³⁴。

ところで、手配旅行契約では、代理、媒介、取次という行為を行うという点で旅行者が値付けをすることができない³⁵とされる。すなわち、旅行サービス提供機関に支払う費用が区分されて示され、それにあらかじめ揭示されている旅行業務取扱料金を加えた旅行代金を旅行者から収受することになる。したがって、個々の旅行サービスに対して旅行サービス提供機関の示した価格に旅行者が上乗せすることはできないことになる。しかし、送客手数料なし（ネット）で旅行サービス提供機関から価格を示されている場合などは、約款の想定どおりでは、不都合が感じられることは推察できる。

しかし、旅行サービス提供機関から示される価格は、いわゆる送客手数料を含む場合もあるし、送客手数料がない場合もある。旅行者から収受する料金は、旅行業務取扱料金として揭示しなければならないが、送客手数料は揭示する必要はない³⁶。したがって、旅行者には旅行サービス提供機関から示される価格が、送客手数料を含むか否か、含む場合もその何%かは示されない。しかし、手配旅行契約では、いずれの場合も旅行サービス提供機関の価格としてそのまま示されることになる。また、海外旅行においては、委託を受けた手配の海外地上部分をランドオペレーターに手配を代行させることが多く、この場合、旅行者自身も個々のサービス提供機関の費用の明細は、わからないことがある。手配旅行契約の原則では、旅行者が値付けをすることはできず、旅行業務取扱料金を含めて包括した旅行代金を旅行者に示す場合は、受注型企画旅行契約にしなければならない。しかし、受注型企画旅行契約とすると旅程管理、特別補償、旅程保証が義務付けられコストが上がる。すなわち、手配旅行契約では値づけできない原則を貫けば、旅程管理、特別補償、旅程保証がパッケージされない企画旅行を認めないことには、不都合が生じることが推察できる。

6. まとめ

本稿では、情報技術の進展、人々の嗜好、ニーズの多様化等を鑑みて、現行の旅行業法や旅行業約款の限界とその出口についての見解を論じた。

筆者は、先著で、旅行取引のための制度について、現行制度は、選好の領域までもミニマムな基準に含めているように考え、選好の領域といえる部分は自由な選択に委ねられるべきと述べた³⁷。そのためには、標準旅行業約款で基本的にはすべての旅行取引をカバーする現状には無理があり、複数の約款で、商品ごとに旅行者が旅行者に対して供給を予定し

ている便益の情報が伝わりやすくする必要があり³⁸と論じた。本稿では、これらの具体的な問題の一部を示せたのではないかと考えている。

日本においては、2000年代に入り、海外旅行者数は減少傾向にあり、旅行業者の取扱額は、2000年代半ばに漸増した年もあるが、1990年代よりは減少している³⁹。このことは、既存の旅行業のビジネスモデルでは、発展に限界があると考えられる。すなわち、これまで旅行業界が提供してきた価値とは異なった価値が求められているのではないかと考えられる。そのためには、業界常識や業界標準に疑問を持ち、再考しなければならない⁴⁰。その結果、新たな価値を創造するプランが策定されるが、その実行において、既存の制度が、障碍になる恐れもある。本稿では、そのような状況において旅行ビジネスの発展の障碍になりそうな例を指摘したつもりである。これらは、できれば事前に除去され、より円滑に旅行業に新たな価値が創造できる環境が築かれることを望むのである。

【注】

- 1 三浦雅生『改正・旅行業法解説』（自由国民社、2006）71頁。
- 2 廣岡裕一「オプションツアーに関する一考察」『第5回「観光に関する学術研究論文」入選論文集』（財団法人アジア太平洋観光センター、2000）39頁。
- 3 筆者は、同上稿でこの問題について議論を展開したが、その後の発展した議論には至っていない。
- 4 廣岡裕一「日本人海外旅行の現地小旅行の考察」『Northeast Asia Tourism Research』第2巻第1号、113頁。
- 5 同上、118、123頁。
- 6 三浦、前掲書、70頁。
- 7 日本政府観光局『国際観光白書2010』（国際観光サービスセンター、2010）第4章による。
- 8 三浦雅生『改正・標準旅行業約款解説』（自由国民社、2007）101頁。
- 9 内閣府国民生活局消費者企画課編『消費者契約法〔新版〕』（商事法務、2007）196頁。
- 10 『週刊トラベルジャーナル』2008.6.2、15頁。
- 11 取消料收受時期の前倒しによって、旅行者の利益が後退するとも考えられるが、日本旅行業協会の調査によれば、主要旅行業者5社の海外募集型企画旅行の申込者数に対して42.5%が、取消料賦課期間前である31日前（ピーク時41日前）までに取消し（契約解除）をしている。申込者数に対する取消率は48.6%なので、取消者の内では、87.5%が取消料賦課期間前に取消しをしていることになる。このため、旅行業者が旅行サービス提供機関に取消料賦課期間前に当該旅行サービス提供機関に取消料、違約料等を支払わなければならない場合や取消料賦課期間前に取り消した人にかかる販売管理費については、旅行代金に転嫁され実際に旅行をした人等が負担していることもあるため、取消料收受時期の前倒しを一律に認めないことは、本来の（実際に旅行する）旅行者の利益を阻害するとも考えることができる。（日本旅行業協会『標準旅行業約款の改正要望について 第2回標準旅行業約款の見直しに関する検討会資料 資料4、資料C（平成23年9月20日）』（資料4<http://www.mlit.go.jp/common/000168149.pdf>、資料C <http://www.mlit.go.jp/common/000168152.pdf>（2011.11.11））
- 12 『週刊トラベルジャーナル』2008.6.23、15頁。
- 13 <http://tjonline2.tjnet.co.jp/> 2008年12月11日
- 14 <http://tjonline2.tjnet.co.jp/>、<http://www.travelvision.jp/>（2010.3.8）による。
- 15 <http://tjonline2.tjnet.co.jp/> 2007年09月18日、2008年01月29日、2008年12月11日
- 16 <http://tjonline2.tjnet.co.jp/> 2008年12月11日
- 17 <http://tjonline2.tjnet.co.jp/> 2009年09月02日、2009年10月29日
- 18 <http://tjonline2.tjnet.co.jp/> 2011年03月23日
- 19 <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/ryokogyoho.html>（2011.9.28）
検討会では、日本旅行業協会から以下の事項が約款改正要望内容として出された。
（1）募集型企画旅行の取消料を改正する。
（2）受注型企画旅行の取消料を変更する。
以上は、海外旅行においては、90日前から取消料が収受できるようにすること等。
（3）取消料表に「旅行開始後」の定義を設ける。
（4）「特別補償規程」内の定義規程の変更
（5）フライ&クルーズ旅行の取消料については、①標準旅行業約款に組み入れる。②船会社等の定める取消料・違約料の合計額以内の額として設定できる（内訳明示は不要）。
（6）旅行代金の額の変更
企画旅行に関して、旅行に必ず必要となる公租公課等（公示されたものに限り）を旅行代金に含めた場合、それらが増減したときは旅行代金に反映できる。
（7）不可抗力を事由とした旅行者の解除権について、客観的な判断となるように表現を変更する。
（8）暴力団排除条項等を導入して企業の社会的な要請に応える。
（日本旅行業協会『標準旅行業約款の改正要望について 第1回標準旅行業約款の見直しに関する検討会資料（平成23年7月29日）』（<http://www.mlit.go.jp/common/000163363.pdf>（2011.9.28）））
- 20 三浦、前掲書、104頁。
- 21 海外発の日本の旅行業者が企画・実施する募集型企画旅行として、ジャルパックのコースで選択できるランドオンリーがある（<http://www.jal.co.jp/intltour/>（2011.9.28））。ジャルパックでは、標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定めているが、ランドオンリーは、特定海外旅行業約款募集型企画旅行契約の部によることになっている。ただし、当該約款は旅行者の解除権の取消料部分以外は、旅行業約款募集型企画旅行契約の部と同内容になっている。これは、標準旅行業約款第十六条第一項別表第一の2.（1）では、取消料の区分として、「本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する募集型企画旅行契約」があげられているが、これを、「本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する募集型企画旅行契約並びに本邦外を発着地及び到着地とする募集型企画旅行契約」として、ランドオンリーも、本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する募集型企画旅行契約と同様の取消料表を適用している（https://jmbtour.jal.co.jp/system/keiyaku/JPK/YK_JPK.html、https://jmbtour.jal.co.jp/system/keiyaku/JPK/JK_CD_JPK.html（2011.9.28））。前掲4の拙稿では、海外発の募集型企画旅行においても標準旅行業約款と同様の取消料の規定が適用されることについて懸念を示したが、三浦、前掲書、104頁の指摘のようにその場合が既定されていない不備について憂慮すべきであった。三浦、前掲書、104頁では、この不備により、海外発の募集型企画旅行の解除は、取消料なしで解除を認めざるを得なくなる恐れがあるとしたうえで、そうした募集型企画旅行を募集する際には、その募集型企画旅行に沿った取消料等の規定を定めて約款を制定し、個別に認可を受ける必要があらうとしている。三浦の指摘については、ジャルパックの例のような措置により旅行業者が取消料を収受できない恐れは克服できよう。

- 22 日本旅行業協会のアンケートによる調査では、イギリス、フランス、ドイツ、スペイン、韓国、台湾、中国（香港）、中国のパッケージツアーの取消料と比較しているが、韓国以外では、申込み時及び90日前前から発生するものが多い。ただしこのアンケートは質問項目について厳密な検証は求めているとされている。（日本旅行業協会『標準旅行業約款の改正要望について 第2回 標準旅行業約款の見直しに関する検討会資料 資料4、資料J（平成23年9月20日）』（資料4 前掲、資料J 前掲資料Cと同じ（2011.11.11））
- 23 標準旅行業約款の見直しに関する検討会の議論は、取消料の問題に収斂したように見える。また、この問題に対する要望も、現状では、収受できないリスクを回避するという、対症療法的な旅行者の視点に立った解決策の提示にすぎない。ここでは、より旅行者が求める旅行商品を開発のために現行制度を改めて検証するということまでは至っていないようである。むしろ、「(5) フライ&クルーズ旅行の取消料については、①標準旅行業約款に組み入れる。」のような横並びの規定を求めていることは現行制度の再検証に至るには程遠い印象が持たれる。
- 24 寺前秀一『観光政策・制度入門』（ぎょうせい、2006）206頁。
- 25 溝手康史「トムラウシ遭難事故の法的問題」『「トムラウシ遭難事故を考える」シンポジウム』66頁（<http://subeight.files.wordpress.com/2010/03/e382b7e383b3e3839de382b8e382a6e383a0e38080a4e38080e7b8a6e38080e58db0e588b7e794a8e38080pdf38387e383bce382bfe38080e585a853e3839ae383bc.pdf>（2010.4.3））。
- 26 山形昌宏「アミューズトラベルにおけるガイド業務について」、同上、93頁。
- 27 溝手康史『登山の法律学』（東京新聞出版局、2007）299頁。
- 28 旅程管理は必ずしも「その通りに動かなければならない」ことを意味するのではなく、変更せざるを得ない場合は最小限の変更をすることになるが、これらの規定の存在により「その通りに動かなければならない」前提で催行される意識が強まると考えられる。
- 29 寺前、前掲書、216-217頁。三浦、前掲書、265-268頁。三浦雅生『新・標準旅行業約款解説』（トラベルジャーナル、1996）220-224頁。
- 30 寺前、前掲書、217頁。三浦『改正・標準旅行業約款解説』、266頁。三浦『新・標準旅行業約款解説』1996）221頁。
- 31 三浦『改正・標準旅行業約款解説』、266-268頁。東京高裁平成2年3月28日判決（平成元年（ネ）第2670号、損害賠償請求事件）、原審東京地裁平成元年7月25日判決（平成元年（ワ）第167号、損害賠償請求事件）、いずれも判例集未登載。
- 32 中村嘉男監修『苦情・相談事例と解決の指針』（日本旅行業協会 関西支部消費者相談委員会、2000）57-58頁。福岡高裁平成9年7月30日判決、判例集未登載。
- 33 旅行業務取扱料金の一種で制度上収受できるが（標準旅行業約款・手配旅行契約の部第三条）、事実上収受できない、していない場合が多々みられた（廣岡裕一『旅行取引論』（見洋書房、2007）25頁）。
- 34 なお、寺前、前掲書、217頁では、旅行業法上の義務は、運送機関・宿泊機関等の直販と旅行者の代理販売が競合する場合に、重要な競争条件の差となって現れるとしている。この懸念は、現行でも約款・手配旅行契約の部第九条により、ある程度、通常の手配旅行契約の場合よりは軽減して取り扱いをしているが、それでも、競争力を欠くことになるとしたら政策的解決が図られる必要があろう。
- 35 日本旅行業協会『2011年度版旅行業法解説約款例解説』（日本旅行業協会、2011）140頁。
- 36 旅行業法施行要領 第8 1. 旅行業務取扱料金の揭示
- 37 廣岡、前掲書、193頁。
- 38 同上書、195頁。
- 39 日本旅行業協会『数字が語る旅行業2001』（日本旅行業協会、2001）18頁、日本旅行業協会『数字が語る旅行業2011』（日本

旅行業協会、2011）20頁。

- 40 W・チャン・キム、レネ・モボルニュ『ブルー・オーシャン戦略』（ランダムハウス講談社、2005）51頁参考。

【参考文献】

- 廣岡裕一「オブショナルツアーに関する一考察」『第5回「観光に関する学術研究論文」入選論文集』（財団法人アジア太平洋観光センター、2000）
- 廣岡裕一「日本人海外旅行の現地小旅行の考察」『Northeast Asia Tourism Research』第2巻第1号（2006）
- 廣岡裕一『旅行取引論』（見洋書房、2007）
- W・チャン・キム、レネ・モボルニュ『ブルー・オーシャン戦略』（ランダムハウス講談社、2005）
- 三浦雅生『新・標準旅行業約款解説』（トラベルジャーナル、1996）
- 三浦雅生『改正・旅行業法解説』（自由国民社、2006）
- 三浦雅生『改正・標準旅行業約款解説』（自由国民社、2007）
- 溝手康史『登山の法律学』（東京新聞出版局、2007）
- 内閣府国民生活局消費者企画課編『消費者契約法[新版]』（商事法律、2007）
- 中村嘉男監修『苦情・相談事例と解決の指針』（日本旅行業協会 関西支部消費者相談委員会、2000）
- 日本旅行業協会『数字が語る旅行業2001』（日本旅行業協会、2001）
- 日本旅行業協会『数字が語る旅行業2011』（日本旅行業協会、2011）
- 日本旅行業協会『2011年度版旅行業法解説約款例解説』（日本旅行業協会、2011）
- 日本政府観光局『国際観光白書2010』（国際観光サービスセンター、2010）
- 寺前秀一『観光政策・制度入門』（ぎょうせい、2006）

受付日：2011 年 10 月 1 日

受理日：2011 年 11 月 30 日